

Моторина Анна Алексеевна

студентка

НАН ЧОУ ВО «Академия маркетинга и социально-
информационных технологий – ИМСИТ»

г. Краснодар, Краснодарский край

дежурный администратор

Гостиница «Москва»

ООО «Курорты и туризм»

г. Краснодар, Краснодарский край

Геращенко Ирина Николаевна

канд. геогр. наук, доцент

НАН ЧОУ ВО «Академия маркетинга и социально-
информационных технологий – ИМСИТ»

г. Краснодар, Краснодарский край

ИННОВАЦИОННЫЕ МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

***Аннотация:** в статье проанализированы основные методы управления персоналом, представленные в трудах отечественных и зарубежных ученых. Авторами отмечена потребность поиска инновационных способов управления персоналом как стратегическим ресурсом индустрии гостеприимства в современных условиях хозяйствования. Предложен ряд способов активизации инновационных идей среди персонала с целью диверсификации услуг компаний индустрии гостеприимства и повышения их конкурентоспособности. Выполнены заключения о потребности перехода в новое мировоззрение значимости сотрудников в деятельности сервисных учреждений и поиска способов активизации их потенциала.*

***Ключевые слова:** методы управления, персонал, индустрия гостеприимства, инновации.*

В эпоху рыночных взаимоотношений и интенсификации формирования предприятий индустрии гостеприимства, жесткую войну выигрывают только лишь те фирмы, которые могут предложить своим покупателям качественное услуги.

В свою очередь качество сервиса непосредственно находится в зависимости от наличия грамотно-сконцентрированного и мастерски-подготовленного персонала.

Перед современным управленцем предприятий индустрии гостеприимства встает весьма важная проблема розыска более результативных способов управления персоналом, максимизирование использования его возможностей с целью обеспечения результативной деятельности предприятия, увеличения его конкурентоспособности и прибыльности.

Руководитель обязан осознавать, что на него работают люди, которые обладают различными возможностями, характерами и привычками, в следствии этого он обязан обращаться к собственным сотрудникам как к личностям.

Несмотря на то, что проблема управления персоналом изучена довольно глубоко, существует целый ряд современных аспектов этого направления, которые пока не нашли эффективного решения.

Современные условия рыночной экономики в нашей стране, призывают к изменению подхода в управлении персоналом с его осознания равно как многофункциональной составляющей административного и производственного звена компании к исследованию и оптимизации его равно как стратегического ресурса с существенным и очень эффективным потенциалом, который содержит высококласные компетенции, умение к формированию творчества и креатива.

Особенную важность данная проблема приобретает для предприятий гостеприимства, принимая во внимание повышенную значимость персонала в достижении эффективности их хозяйственной деятельности.

Представляемые услуги предприятиями туризма, гостиничного и ресторанного бизнеса зависят от прямого контакта персонала с посетителем, что суще-

ственно увеличивает требования к его профессиональной компетентности, общительности, культуры и творчества в решении ситуативных проблем с клиентом.

Помимо этого, персонал предприятий индустрии гостеприимства, обладающий существенным опытом в общении с посетителем в разных обстоятельствах и моментах, представлены существенным источником идей согласно увеличению производительности функционирования предприятия и удовлетворения требований покупателей. Восприятие данного, устанавливает перед современными управленцами задачи поиска новых методов управления персоналом с целью максимизации применения его возможных перспектив, творческих мыслей с целью увеличения конкурентоспособного статуса предприятия на нашем интернациональном рынке услуг гостеприимства.

В научных работах российских и иностранных ученых рассматриваются методы эффективного управления персоналом. Выделим традиционные методы:

1. Управленческие (опираются на власть, выдержку и наказание, популярные в истории как «метод кнута», он опирается на административную зависимость объекта субъекту, на базе имеющейся иерархии управления; ориентируется на такие мотивы поведения, как осмысленная потребность рабочей дисциплины, культура трудовой деятельности, ощущение обязанности.

Функционирует через следующие механизмы: законные общепризнанные меры, организационные схемы, указания, постановления, распоряжения, которые применяются в ходе своевременного управления).

2. Экономические (основываются на применении экономических стимулов и знаком как «метод пряника», с помощью него осуществляется материальное стимулирование коллектива, это – экономические нормативы работы, система материального поощрения, содействие в прибылях и капитале, премии).

3. Социально-психологические (базируются на применении нравственных стимулов к труду и воздействуют на персонал с поддержкой психологических механизмов с целью перевода административного задания в осознанный долг, внутреннюю необходимость человека.

Этого можно достигнуть при помощи: развития коллектива, формирования нормального эмоционального климата и творческой атмосферы.

Более современные методы управления предлагают использование так называемых (образом именуемых 2-х стилей:

- стиль роли (пояснить отчего сотрудник важен в команде, сформировать чувство своей важности; используя для новых членов указания и сотрудников первичных звеньев);

- стиль прямого управления (предоставить сотрудникам результат 5 вопросов; сотрудники обязаны понимать, что обязаны производить, какие их прямые обязанности, если деятельность обязана являться оконченной. Данный способ зачастую используется в учреждениях деятельности работников клининговых отраслей гостиничных предприятий) [1].

В последнее время огромную известность из числа многочисленных предприятий индустрии гостеприимства, в особенности в корпоративном секторе, приобрела концепция восприятия персонала равно как стратегического ресурса. С целью успешного управления данным ресурсом следует предельно употреблять его явные и тайные возможности. Базу этого потенциала составляет не только лишь высококлассный профессионализм, но и способность к творчеству, креативному мышлению и генерации новых мыслей. Собственно, последние составляющие имеют все шансы становиться значимыми условиями увеличения конкурентоспособности предприятия и расширения сегмента возможных клиентов.

С целью успешного управления персоналом руководитель обязан обладать способностью распознавать креативный потенциал и значимость персоны сотрудника в инновационных процессах, понимать его мотивационные конструкции, обладать способностью их создавать и направлять в соответствии с вопросами, стоящими перед предприятием гостиничной индустрии. Множественные изучения показывают, что, когда сотрудники направлены только лишь на доход, не особенно склонны к креативности. В следствии этого руководитель обя-

зан обладать способностью уверять сотрудников в том, что желание извлечь доход представляет собой опасную цель инноваторского движения. Выход из этой ситуации только один, вообще не привлекать к этому процессу работников, заинтересованных только в доходах.

Таким образом, сегодняшняя процедура управления персоналом содержит в себе совокупность инновационных элементов, созданных вокруг взаимодействия сотрудников, активизации креативного потенциала персонала, интеграции его стараний в результате и поставленных целях. Собственно, формирование креативности и инновационного мышления персонала нынешних предприятий индустрии гостеприимства имеет возможность становиться их основной компетенции и условием выживания в конкурентоспособной войне.

Список литературы

1. Гольдштейн Г.Я. Стратегический инновационный менеджмент: тенденции, технологии, практика: Монография. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2012. – 179 с.